OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Rapport d'activité 1982-1983

Québec

Manuscrit:
Office de la
langue française

Publication réalisée
à la Direction générale
des publications gouvernementales
du ministère des Communications

Dépôt légal — 4e trimestre 1983
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-05977-1
ISSN 0707-1795

© Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de l'Office de la langue française au 31 mars 1983.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre des Communautés culturelles et de l'Immigration, chargé de l'application de la Charte de la langue française,

Gérald Godin

Québec, le 30 novembre 1983

Monsieur Gérald Godin
Ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de l'Office de la langue française au 31 mars 1983.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Claude Aubin

Montréal, le 31 octobre 1983

Table des matières

Première partie 9
L'Office de la langue française 9
A. Rôle, champs d'action et mandats 9
B. Structure 9
Direction des programmes de francisation 9
Direction de la terminologie 10
Banque de terminologie du Québec 11
Direction des bureaux régionaux 11
Direction de la recherche et de l'évaluation 12
Direction des communications 12
Direction du personnel 12
Direction de l'administration 13
Direction du secrétariat 13
C. État du budget et des dépenses 12

Deuxième partie 15
Programmes d'action 15
Nouveau plan quinquennal 15
Programmes d'action exécutés en 1982-1983 15
A. Négociation des programmes de francisation et suivi de ces programmes 15
1. Francisation des entreprises employant 100 personnes et plus 15
2. Implantation de la terminologie dans les grandes entreprises 15
— animation de comités interentreprises 15
3. Francisation des entreprises employant de 50 à 99 personnes 18
4. Organismes de l'Administration 18
B. Services linguistiques aux entreprises, à l'Administration et aux citoyens 18
1. Assistance linguistique et terminologique 18
a. Publications 18
— préparation et diffusion de bibliographies par secteurs d'activité 19
b. Consultations téléphoniques 19
c. Réseau de diffusion de la Banque de terminologie du Québec 20
— abonnés 20
— service de documentation pour les entreprises et les organismes 20
d. Besoins particuliers de l'Administration et du public 20
— demandes ponctuelles et projets à long terme 20
— assistance terminologique 20
— rédaction législative 21
— assistance linguistique aux organismes 21
— aide à la rédaction de manuels scolaires 21
2. Information du public, des entreprises et de l'Administration 21
a. À partir du siège de l'Office 21
b. Promotion du français sur le territoire québécois 23
C. Rôles découlant d'articles divers de la Charte de la langue française 23
1. Ordres professionnels (articles 35 et suivants) 23
2. Décisions rendues en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française 24
3. Normalisation 26
D. Travaux terminologiques de soutien 26
1. Néologie et révision linguistique 26
2. Production de répertoires terminologiques 27
3. Constitution et mise à jour des bases de données terminologiques 27
4. Acquisition et traitement de la collection des bibliothèques 27
E. Recherche et évaluation 27
1. La politique de subventions et les recherches 27
2. Subventions accordées en 1982-1983 28
F. Coopération internationale 28

Annexe
— Liste d'entreprises qui ne se sont pas encore conformées à la Charte de la langue française 30
— Liste des bureaux de l'Office de la langue française 31

Première partie
L'Office de la langue française

A. Rôle, champs d'action et mandats

L'Office de la langue française a été créé en 1977 par la Charte de la langue française pour définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie, et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires, tant dans l'Administration que dans les entreprises.

L'Office est le maître d'oeuvre de l'application de la Charte. Il a d'abord un rôle général de gestion de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie. L'Administration et les entreprises constituent toutefois son champ d'action prioritaire en matière d'implantation du français, quoique d'autres dispositions étendent à l'ensemble de la société ses possibilités d'intervention.

À ce double titre, le législateur enjoint à l'Office d'établir les programmes de recherche nécessaires à l'application de la Charte et de préparer en conséquence les règlements de sa compétence.

Le mandat de gestion de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie

En tant que responsable de cette politique québécoise, l'Office doit normaliser et diffuser les termes et expressions qu'il approuve, et peut instituer des commissions de terminologie.

Le mandat d'implantation du français

En tant que responsable de l'implantation du français, l'Office doit aider à définir et à élaborer les programmes de francisation dans les organismes de l'Administration et les entreprises et en suivre l'exécution. Il peut assister les associations et les personnes en matière de correction et d'enrichissement de la langue.

Rôles réglementaires concernant:

— la connaissance de la langue officielle que doivent avoir les candidats et candidates à un ordre professionnel;
— l'étiquetage, les jouets et jeux, l'affichage et les raisons sociales.

Rôles administratifs concernant:

— l'approbation des critères et modalités de vérification de la langue officielle pour les nominations, les mutations ou les promotions à une fonction dans l'Administration;
— les autorisations de renouvellement par les ordres professionnels de permis temporaires et de permis restrictifs;
— les litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste.

Outre l'établissement des droits linguistiques fondamentaux, il convient de rappeler que, dans le souci de maintenir un climat de justice et d'ouverture à l'égard des autres langues, la Charte nuance le mandat de l'Office en matière d'implantation du français.

Mandat particulier de l'Office

Le mandat de l'Office est précis: l'Office de la langue française est le maître d'oeuvre de l'application de la Charte, sauf en ce qui a trait à la langue d'enseignement. Son champ d'action est d'une grande ampleur puisqu'il couvre tout le domaine de l'aménagement linguistique et terminologique du Québec, tant du point de vue de l'implantation de la langue que du point de vue de sa correction et de son enrichissement.

Par ailleurs, la Charte a créé d'autres organismes, à savoir: la Commission de toponymie, qui est rattachée administrativement à l'Office; la Commission de surveillance de la langue française; le Conseil de la langue française et la Commission d'appel.

La Commission d'appel entend les appels relatifs aux décisions de l'Office, qui peut refuser, suspendre ou annuler le certificat de francisation de toute entreprise.

B. Structure

La Direction des programmes de francisation

Cette direction a pour rôle principal d'assurer l'implantation concrète du français dans toutes les entreprises employant 50 personnes et plus ainsi que dans les organismes de l'Administration. Elle est responsable de l'administration des examens de français que doivent subir certains candidats et candidates aux ordres professionnels et de l'analyse des critères et modalités de vérification de la connaissance du français nécessaire pour être nommés,

mutés ou promus à une fonction dans l'Administration.

Le Service des programmes de francisation de la grande entreprise (S.P.F.G.E.) s'occupe de généraliser l'usage du français à tous les niveaux hiérarchiques des entreprises qui emploient au moins 100 personnes et qui doivent posséder un certificat de francisation au 31 décembre 1983. Ce certificat atteste que l'entreprise exécute un programme de francisation approuvé par l'Office ou que la langue française y possède déjà le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer.

Le Service des programmes de francisation de la petite et moyenne entreprise (S.P.F.P.M.E.) vise les entreprises qui emploient de 50 à 99 personnes et qui doivent posséder un certificat de francisation avant la fin de 1983. Ce certificat atteste que l'entreprise exécute un programme de francisation approuvé par l'Office ou que la langue française y possède déjà le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer.

Les activités de ces deux services consistent à assurer la bonne marche du processus de certification: l'inscription des entreprises, l'obtention des renseignements généraux, l'analyse de la situation linguistique et l'élaboration de programmes de francisation par les entreprises, la négociation des mesures suggérées dans le programme, le suivi d'exécution de ce dernier et, s'il y a lieu, l'examen des demandes d'entente particulière pour les sièges sociaux et les centres de recherche. En outre, les négociateurs et négociatrices sont appelés à conseiller les entreprises sur les obligations que leur imposent les clauses exécutoires de la loi.

Le Service de la promotion du français dans l'Administration (S.P.F.A.) a pour objectif de favoriser l'usage du français dans toutes les activités de l'Administration:

— les ministères et les organismes gouvernementaux,
— les organismes municipaux,
— les organismes scolaires,
— les services de santé et les services sociaux.

Le Service des relations avec le monde de l'enseignement et les ordres professionnels (S.R.M.E.O.P.) a été créé pour assurer la généralisation de l'usage du français, langue maternelle et langue seconde, dans les divers milieux de l'enseignement, notamment dans le secteur de l'enseignement professionnel. Il s'applique à atteindre ces objectifs par l'incitation et la sensibilisation. Il est chargé de vérifier la connaissance du français des candidats et candidates qui veulent obtenir un permis d'un ordre professionnel et de délivrer les attestations en conséquence. Il est également responsable de la promotion du français auprès des corporations professionnelles et de leurs membres.

La Direction de la terminologie

La Direction de la terminologie est chargée de la recherche terminologique et des consultations en matière terminologique et linguistique. Elle donne également des conseils en matière d'implantation terminologique aux entreprises et aux administrations.

Le Service des travaux terminologiques (S.T.T.) a deux fonctions principales: la recherche terminologique proprement dite et la recherche fondamentale.

La recherche terminologique

La vocation première du Service des travaux terminologiques est de mener les recherches terminologiques nécessaires à l'implantation des programmes de francisation.

Ces travaux prennent les formes suivantes:

Néorologie

L'Office, grâce a son réseau international de néologie scientifique et technique, effectue des recherches sur les techniques de pointe et qui ont pour but de faire connaître la terminologie relative aux réalités nouvelles; les résultats des travaux sont publiés dans les cahiers Néologie en marche.

Langue juridique

Les travaux portent, d'une part, sur l'élaboration d'une terminologie juridique de base et, d'autre part, sur la révision linguistique et terminologique d'un certain nombre de textes de lois et de règlements.

Comités interentreprises

De façon à assister les entreprises dans l'implantation de la terminologie française, le Service des travaux terminologiques crée, anime et coordonne des comités interentreprises de terminologie. Il s'agit de comités formés de représentants d'entreprises d'un même secteur d'activité qui acceptent de mettre en commun leurs ressources afin de se donner une terminologie française qui réponde à leurs besoins communs.

Épuration et mise à jour des fiches de la Banque de terminologie du Québec

Le Service des travaux terminologiques travaille à l'amélioration de la qualité d'une partie des fiches stockées dans la Banque de terminologie, afin de rendre plus facile et plus efficace la consultation de ces fiches.

La recherche fondamentale

Un des objectifs du Service des travaux terminologiques est de mettre au point des instruments de travail dans le domaine de la terminologie, ce qui entraîne des travaux de recherche fondamentale dans ce domaine. Ces travaux ont permis de mettre au point et de diffuser une méthodologie de la

recherche qui assure l'uniformisation des travaux de terminologie au Québec.

Le Service des consultations est responsable de l'assistance linguistique ponctuelle aux publics cibles de l'Office et auprès de la population en général. Il est directement relié par terminaux à la Banque de terminologie du Québec.

Il s'adresse directement à certains groupes cibles pour les rendre autonomes sur le plan linguistique en leur offrant certains services (séances de perfectionnement en français) et des publications (carnets linguistiques) sur mesure.

Le Service des linguistes-conseils est responsable du soutien linguistique et terminologique aux entreprises de 100 employés et plus engagées dans un processus de francisation, aux organismes de l'Administration ainsi qu'aux personnes responsables de la rédaction et de l'édition de manuels scolaires et de matériel didactique.

La Commission de terminologie

La Commission de terminologie a pour rôle de proposer à l'Office des termes et des expressions qui feront l'objet d'avis de normalisation ou de recommandation et paraîtront à la Gazette officielle du Québec. De plus, elle revoit les travaux des commissions ministérielles de terminologie avant de les faire approuver par l'Office. Elle a aussi pour rôle la préparation des politiques linguistiques de l'Office.

Banque de terminologie du Québec

La Banque de terminologie du Québec a pour mandat de mettre sur support informatique les ressources terminologiques du monde francophone à la disposition des usagères et usagers québécois et de contribuer ainsi à la francisation des entreprises et de l'Administration.

En somme, la B.T.Q. est le système central de gestion et de diffusion des terminologies et de la documentation terminologique que l'Office a mis au point pour produire le matériel nécessaire au processus de francisation. Elle sert également d'outil de référence pour ce qui est des terminologies existantes. De plus, l'Office a créé un réseau de bibliothèques pour desservir son personnel et les entreprises et organismes qui exécutent un programme de francisation.

Le Service du traitement des données terminologiques (S.T.D.T.) a pour mandat de constituer les bases de données terminologiques. Ainsi, il rassemble, traite et rend disponibles, grâce à l'ordinateur, des terminologies générales et spécialisées à l'intention des entreprises et des organismes de l'Administration engagés dans le processus de francisation.

Ce service participe directement à la diffusion de la terminologie par ses activités d'épuration des fichiers terminologiques et par la préparation de publications terminologiques par secteurs d'activité.

Le Service de la documentation organise ses activités en fonction des trois éléments suivants: le repérage des documents, le stockage et le traitement selon les règles et normes acceptées dans les sciences de l'information et de la bibliothéconomie et, enfin, la diffusion de l'information documentaire.

Le Service de la diffusion par terminal (S.D.T.) est le principal instrument de diffusion des données terminologiques et documentaires de la Banque. Il met à la disposition des entreprises et du public québécois plusieurs centaines de milliers de fiches terminologiques et plusieurs milliers de références documentaires.

Le S.D.T. voit à l'implantation et à l'administration du réseau de terminaux dans les entreprises, l'Administration et dans divers services de l'Office à Montréal, à Québec et dans l'ensemble du territoire.

Le service fournit en outre à ceux et celles qui n'ont pas de terminaux des listages de fiches de terminologie et des bibliographies spécialisées.

La Direction des bureaux régionaux

La Direction des bureaux régionaux représente l'Office sur tout le territoire du Québec en dehors de Montréal: Rimouski, Jonquière, Québec, Trois-Rivières, Sherbrooke, Hull, Noranda, Hauterive, Longueuil et Saint-Jérôme. L'activité des bureaux régionaux comporte deux volets: d'une part, l'assistance linguistique et, d'autre part, l'information et l'animation.

L'assistance linguistique

Chacun des bureaux régionaux met à la disposition du public un matériel linguistique de base, des outils terminologiques spécialisés et une salle de consultation. Sept bureaux sur dix disposent aussi de terminaux permettant d'interroger la Banque de terminologie. Chacun des bureaux offre de plus une assistance linguistique ponctuelle à la population et concourt à la mise sur pied de projets d'ordre linguistique ou terminologique souhaités par le public et organisés par des citoyens et citoyennes ou des associations.

L'information et l'animation

Les bureaux régionaux mettent en oeuvre des programmes d'information, d'animation et de consultation auprès des organismes locaux et régionaux et informent la population sur la Charte, l'Office, ses services et ses publications.

La Direction de la recherche et de l'évaluation

La Direction de la recherche et de l'évaluation fournit l'information nécessaire à la planification et à l'évaluation des activités de francisation de l'Office. Elle administre le programme de subvention de l'Office en matière de recherche linguistique et de terminologie.

La Direction des communications

La Direction des communications doit s'assurer que les publics cibles, de même que les Québécois et Québécoises en général, connaissent bien la Charte et en comprennent les objectifs.

Le Service de l'information s'occupe d'informer les citoyens et citoyennes sur la Charte de la langue française, sur l'Office et sur son rôle.

Le Service des publications agit comme éditeur dans la réalisation des documents imprimés.

Le Service de la diffusion est chargé de la diffusion des publications de l'Office.

La Direction du personnel

La Direction du personnel assiste les cadres dans la gestion des ressources humaines et contribue à la conception et à la mise en oeuvre de la politique et des méthodes de gestion du personnel. Elle est chargée de mettre au point, en collaboration avec les organismes centraux, les outils nécessaires au développement des ressources humaines.

Le Service de la gestion interne fournit une assistance technique à la gestion du personnel. Il s'occupe également des questions d'ordre administratif de même que de l'émission des chèques de paie.

Le Service de la dotation, de la détermination du niveau de l'emploi et du développement des ressources humaines analyse les tâches et détermine la catégorie et le corps d'emploi ainsi que le niveau qui correspond à chacun des postes, puis il comble ces derniers. Enfin, il est chargé d'administrer le plan annuel de développement de ressources humaines de l'Office destiné à permettre au personnel de l'Office de bénéficier de la formation ou du perfectionnement essentiel à l'accomplissement de sa tâche.

Le Service des relations de travail a pour fonction de conseiller les autorités de l'Office sur l'interprétation des conventions collectives de travail et de représenter le président dans leur application. Son rôle est aussi d'améliorer la qualité de la vie au travail et, pour ce faire, de donner les directives nécessaires à la bonne gestion des ressources humaines.

C. État du budget et des dépenses (exercice 1982-1983)

Catégories	Budget		Dépenses
	Original $	Modifié $	$
Fonctionnement			
Traitements	11 972 400	11 832 400	10 392 080
Autres rémunérations	1 530 000	1 670 000	1 451 810
Communications	500 000	659 810	446 234
Services	726 100	884 518	841 664
Entretien	45 000	54 758	54 728
Loyers	850 000	266 487	232 226
Fournitures	183 000	293 941	228 708
Autres dépenses	18 000	88 281	25 108
	15 824 500	**15 750 195**	**13 672 558**
Capital			
Matériel	80 000	123 816	123 428
Transfert			
Transfert (Programme de subventions)	344 000	469 489	465 797
Total	**16 248 500**	**16 343 500**	**14 261 783**

La Direction de l'administration

La Direction de l'administration conseille le personnel d'encadrement en matière de gestion et de planification administrative. Elle assure la répartition équitable des ressources matérielles et financières mises par le gouvernement à la disposition de l'Office pour son bon fonctionnement et la réalisation de ses objectifs.

Les Services auxiliaires sont chargés de veiller à l'aménagement et à l'équipement des bureaux, au bon fonctionnement du courrier, des livraisons, du service téléphonique et de la reprographie.

Le Service de l'informatique fournit le soutien informatique dont les directions de l'Office et la Commission de toponymie ont besoin.

Le Service de l'organisation et du budget est chargé de coordonner les programmes budgétaires de l'année. Il en élabore les structures et travaille à la rationalisation des choix et des priorités.

Il assure le déroulement du cycle budgétaire de l'Office. Il prend note chaque année des demandes des différentes directions en matière de ressources humaines et financières, les étudie, formule des recommandations et assure auprès des organismes centraux le suivi des dossiers de l'Office.

La Direction du secrétariat

La Direction du secrétariat constitue l'appareil administratif et technique du conseil d'administration de l'Office, auquel il fournit des conseils juridiques.

Le Service juridique donne des avis et conseille les diverses directions sur les aspects juridiques de l'application de la Charte.

Il rédige les règlements adoptés par l'Office et révise ses contrats et certains des textes qu'il publie.

Il a la responsabilité des dossiers présentés à l'Office en vertu de l'article 46 de la Charte.

L'Office de la langue française

Membres
Messieurs
Claude Aubin, président
Jean-Guy Lavigne, vice-président
Jacques Boulay
Fernand Daoust
René Doucet

Note: Le 31 mars 1983, les mandats de MM. Boulay et Daoust ont été reconduits et M. Joseph Makdessi et Mme Gisèle Tremblay ont été nommés en remplacement de MM. René Doucet et Jean-Guy Lavigne.

Effectifs par catégories d'employés au 31 mars 1983

	Cadres	ACS (Adjoints aux cadres supérieurs	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau et assimilés	Total
Direction						
Postes occupés	3	0	0	0	2	5
Postes autorisés	3	0	0	0	2	5
Communications						
Postes occupés	1	1	9	4	7	22
Postes autorisés	1	1	9	4	7	22
Secrétariat						
Postes occupés	1	0	2	0	1	4
Postes autorisés	1	0	2	0	1	4
Recherche et évaluation						
Postes occupés	1	0	8	0	2	11
Poste vacant	0	0	1	0	0	1
Postes autorisés	1	0	9	0	2	12
Personnel						
Postes occupés	1	0	2	3	7	13
Postes autorisés	1	0	2	3	7	13
Administration						
Postes occupés	1	1	13	10	16	41
Postes vacants	0	0	1	1	1	3
Postes autorisés	1	1	14	11	17	44
Bureaux régionaux						
Postes occupés	1	0	17	1	11	30
Postes vacants	0	0	2	0	0	2
Postes autorisés	1	0	19	1	11	32
Banque de terminologie du Québec						
Postes occupés	1	3	35	22	8	69
Postes vacants	0	0	1	0	1	2
Postes autorisés	1	3	36	22	9	71
Terminologie						
Postes occupés	1	3	45	5	13	67
Postes vacants	0	0	2	0	1	3
Postes autorisés	1	3	47	5	14	70
Francisation						
Postes occupés	3	6	49	2	25	85
Postes vacants	0	1	4	1	2	8
Postes autorisés	3	7	53	3	27	93
Total Office de la langue française						
Postes occupés	14	14	180	47	92	347
Postes vacants	0	1	11	2	5	19
Postes autorisés	14	15	191	49	97	366
Commission de toponymie						
Postes occupés	4	0	10	3	11	28
Postes vacants	0	0	2	0	1	3
Postes autorisés	4	0	12	3	12	31
Total						
Postes occupés	**18**	**14**	**190**	**50**	**103**	**375**
Postes vacants	**0**	**1**	**13**	**2**	**6**	**22**
Postes autorisés	**18**	**15**	**203**	**52**	**109**	**397**

Deuxième partie
Programmes d'action

Nouveau plan quinquennal

Pendant l'exercice, l'Office a passé en revue le travail accompli durant les cinq premières années de son existence et a déterminé ses priorités pour les cinq prochaines années afin d'établir le mode d'action qu'il entend privilégier.

Il en ressort qu'il est capital de respecter le calendrier qui impose le 31 décembre 1983 comme date ultime de mise en vigueur des programmes de francisation dans les entreprises de 50 employés et plus.

La mise sur pied du système d'évaluation de la francisation des entreprises et de l'Administration permettra une double évaluation de l'avancement de la francisation et de son irréversibilité.

L'orientation et l'implantation du réseau d'assistance linguistique et terminologique en vue d'assurer une francisation durable au sein des publics prioritaires permettra un partage adéquat des responsabilités en matière de terminologie entre l'Office, les chercheurs et chercheuses, les organismes de l'Administration et les entrepris.

Le développement de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie s'articulera davantage sur une base de partage accru des tâches de production linguistique et terminologique avec les spécialistes québécois des divers domaines visés.

La présence de l'Office dans tout le Québec, adaptée aux besoins des divers publics auxquels il s'adresse, permettra une plus grande participation de la population à l'effort de francisation du Québec. Il en résultera également une rétroaction nécessaire à l'évaluation des activités de l'Office.

La réalisation d'un programme de communication qui vise à sensibiliser les divers publics cibles de l'Office et toute la population, de façon à les rallier à l'utilisation généralisée du français, permettra une plus grande disponibilité des services de l'Office.

Programmes d'action exécutés en 1982-1983

A. Négociation des programmes de francisation et suivi de ces programmes

1. Francisation des entreprises employant 100 personnes et plus (grandes entreprises)

Au cours de l'année, l'Office a approuvé 72 analyses linguistiques et 451 programmes de francisation préparés par les comités de francisation des entreprises et il a délivré 23 certificats provisoires ainsi que 28 certificats de francisation à des entreprises qui avaient terminé l'exécution de leur programme de francisation.

Au 31 mars 1983, 26,3% des grandes entreprises (soit 413) avaient obtenu un certificat de francisation attestant que le français y a atteint un niveau d'utilisation généralisé.

979 autres grandes entreprises sont en train d'exécuter un programme de francisation approuvé par l'Office. Il ne reste donc à négocier que 180 programmes de francisation avec les entreprises employant 100 personnes et plus, ce qui représente 11,5% d'entre elles seulement. Au rythme d'approbation des programmes, presque toutes les entreprises devraient avoir fait approuver leur programme de francisation avant la fin de 1983.

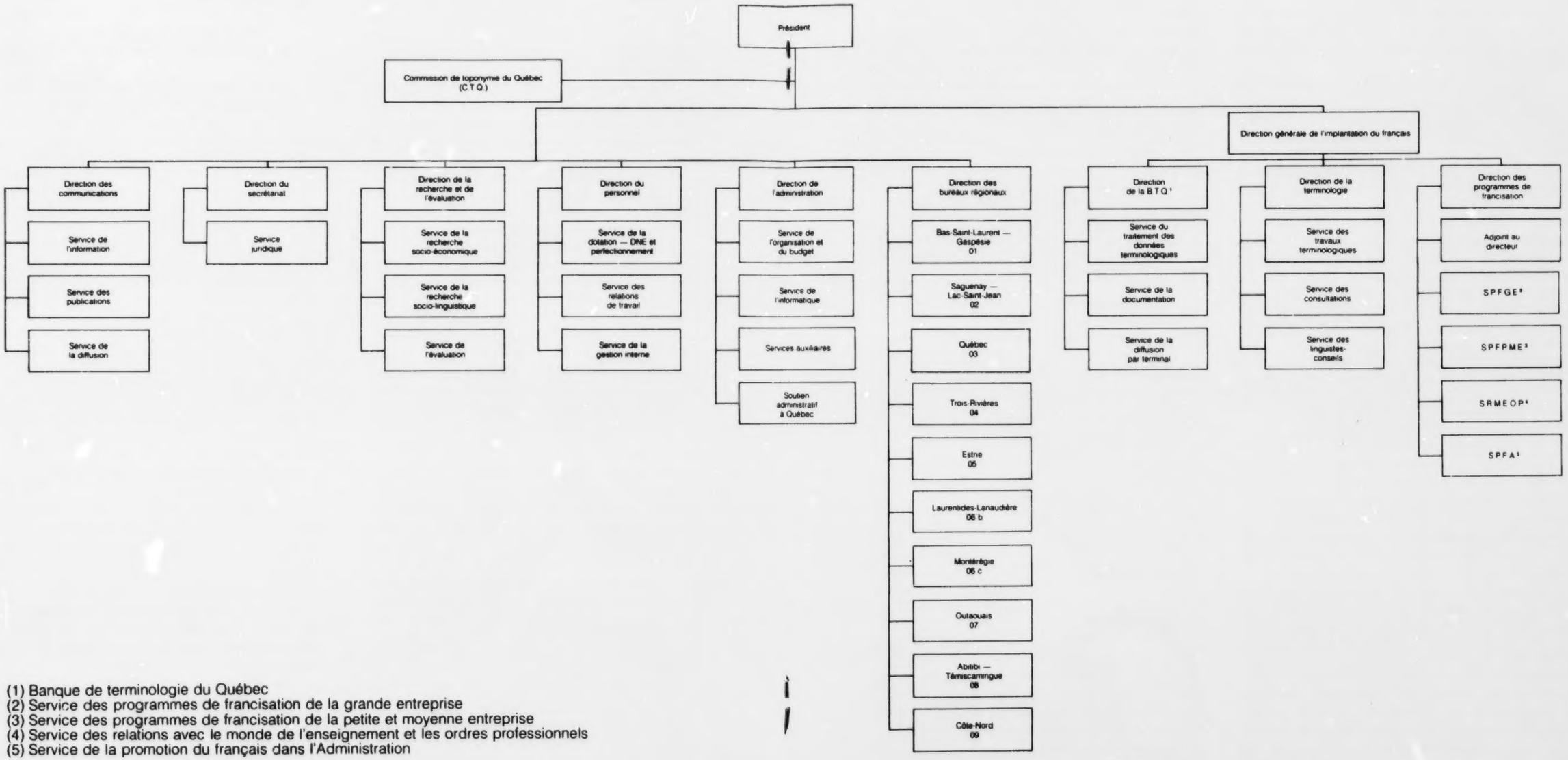
2. Implantation de la terminologie dans les grandes entreprises

Afin de faciliter la mise en oeuvre des programmes de francisation, l'Office a accordé une attention particulière à la diffusion et à l'utilisation de la terminologie française dans les grandes entreprises. Au cours de l'année, nous avons pu établir un plan d'action approprié pour 485 d'entre elles. De plus, nous avons distribué, dans 1 500 entreprises, 1 700 lexiques et 800 bibliographies qui ont permis de répondre à une grande partie des besoins terminologiques.

Par ailleurs, dans des domaines où les besoins n'ont pu être comblés par des publications déjà existantes, nous avons formé des comités interentreprises. Les principaux domaines auxquels se sont intéressés ces comités sont le tricot-chaîne, le matériel roulant et l'exploitation du transport routier, l'industrie pétrolière, le tabac et l'industrie minière.

La liste des entreprises qui ne se sont pas encore conformées à la Charte de la langue française apparaît à l'annexe « A » à la page 30.

Gouvernement du Québec
Office de la langue française



(1) Banque de terminologie du Québec
(2) Service des programmes de francisation de la grande entreprise
(3) Service des programmes de francisation de la petite et moyenne entreprise
(4) Service des relations avec le monde de l'enseignement et les ordres professionnels
(5) Service de la promotion du français dans l'Administration

3. Francisation des entreprises employant de 50 à 99 personnes (petites et moyennes entreprises)

Les entreprises qui emploient de 50 à 99 personnes au Québec font l'objet d'un programme d'action distinct. Contrairement aux entreprises qui emploient 100 personnes et plus, elles n'ont pas de comité de francisation. Elles préparent donc elles-mêmes l'étude de leur situation linguistique, établissent avec l'aide des négociateurs et négociatrices leur programme de francisation et en assument la mise en oeuvre.

Au cours de l'année, l'Office a approuvé 654 analyses linguistiques et 414 programmes de francisation et il a délivré 23 certificats de francisation à des entreprises qui avaient parachevé l'exécution de leur programme de francisation.

Au 31 mars 1983, 34% des petites et moyennes entreprises (soit 696) avaient obtenu un certificat de francisation attestant que le français y a atteint un niveau d'utilisation généralisé.

1 096 autres P.M.E. sont en train d'exécuter un programme de francisation approuvé par l'Office. Il ne reste donc à négocier que 265 programmes de francisation avec les entreprises employant de 50 à 99 personnes, ce qui représente 13% d'entre elles seulement. Au rythme d'approbation des programmes, presque toutes les P.M.E. devraient avoir fait approuver leur programme de francisation avant la fin de 1983.

4. Organismes de l'Administration

Les organismes de l'Administration énumérés à l'annexe A de la Charte de la langue française doivent satisfaire aux dispositions du chapitre relatif à la langue de l'Administration.

Pour évaluer leur situation, ces organismes devaient présenter à l'Office une analyse de leur situation linguistique et un exposé des mesures qu'ils entendent prendre pour se conformer à la Charte.

L'Office devait traiter les dossiers de 3 330 organismes et déterminer s'ils devaient élaborer un programme de francisation. Au 31 mars 1983, 82,3% des organismes de l'Administration satisfaisaient aux exigences de la Charte de la langue française relatives à la langue de l'Administration. L'analyse des dossiers de 2 299 organismes avait démontré qu'ils s'y conformaient déjà et que 443 organismes avaient exécuté un programme de francisation pour y parvenir. De plus 297 organismes étaient en train d'exécuter un programme de francisation déjà approuvé par l'Office. Il ne restait donc plus à étudier que 291 dossiers, soit 8,7% du total, ce qui devrait être terminé avant la fin du prochain exercice.

B. Services linguistiques aux entreprises, à l'Administration et aux citoyens et citoyennes

1. Assistance linguistique et terminologique

Le mandat de correction et d'enrichissement de la langue est assumé à l'Office par le réseau d'assistance linguistique et terminologique. Les programmes de ce réseau sont axés sur la production, la normalisation et la diffusion d'une terminologie de qualité. Sa production terminologique est le résultat du travail conjoint du personnel de l'Office, des comités interentreprises, des commissions de terminologie, des chercheuses et chercheurs subventionnés par l'Office et des activités de l'Office en matière de coopération internationale. Cette production terminologique est transmise aux entreprises et aux organismes de l'Administration de façon prioritaire. Toutefois, cette production rejoint le grand public par l'intermédiaire des services centraux de consultation et des bureaux régionaux. Il existe trois canaux de diffusion des travaux terminologiques: les publications, les services de consultations ponctuelles et les terminaux de la B.T.Q.

a. Publications

Publications commerciales

Titre	Tirage
Appellations d'emploi dans l'industrie papetière québécoise	1 000
Vocabulaire de la chaussure	10 000
Vocabulaire de base de huit métiers d'art	1 500
Vocabulaire de la fabrication des lampes*	1 000
Lexique des pâtes alimentaires*	3 000
Lexiques des produits de la pêche – fascicule II*	1 000
Lexique des fruits et des légumes*	500
Répertoire des avis linguistiques et terminologiques*	1 500
Le français au bureau*	15 000
Cahier d'exercices « Le français au bureau »	1 000
États terminologiques de la construction	3 500

Impressions en régie

Titre	Tirage
Lexique des appellations d'emploi en hôtellerie	3 000
Lexique des tours et du tournage des métaux	3 000
Lexique de l'industrie laitière	1 500
Vocabulaire de la filtration d'air et du dépoussiérage industriel	1 500
Vocabulaire du travail des métaux en feuilles, barres, tubes et profilés	1 550
Vocabulaire des boulons	3 000

* Ces ouvrages furent produits en coédition avec le ministère des Communications

Titre	Tirage
Vocabulaire de la robinetterie industrielle	1 550
Vocabulaire de la perceuse électrique	1 000
Vocabulaire des sacs	2 000
Vocabulaire des conventions collectives	1 200
Néologie en marche	
— No 28	1 000
— No 29	1 000
— No 30	1 000
— No 31	1 000
— No 32	1 600
— No 33	1 600
États terminologiques	
Hébergement et tourisme	2 500
Publicité	3 000
Bibliographies	
Électricité, électrotechnique et électronique	1 000
Construction mécanique	1 500
Construction	1 000
Imprimerie et édition, arts et industries graphiques et domaines connexes	3 000
Tronc commun de la gestion	1 450
Transport	2 000
Industrie du caoutchouc et des matières plastiques	1 500
Art dentaire	1 500
Le français au bureau	
— cahier d'exercices	3 000
— corrigé	1 000

Préparation et diffusion de bibliographies par secteurs d'activité.

La Banque de terminologie du Québec (B.T.Q.) met ses ressources documentaires à la disposition des entreprises et des organismes qui exécutent un programme de francisation dans le but de répondre à leurs besoins terminologiques.

En 1982-1983, 6 843 documents ont ainsi été prêtés à des usagers et usagères 2 672 autres documents ont été prêtés à d'autres bibliothèques. Les bibliothécaires ont fourni 2 142 références générales et spécialisées, et effectué 86 recherches de téléréférences.

La B.T.Q. a également préparé la publication de 14 bibliographies sectorielles dans les domaines suivants: agro-alimentaire, brasserie et malterie, technologie de la santé, télécommunications, industrie de sécurité, d'alarme et d'équipement antivol, inventaire des travaux de terminologie en cours, énergie, pêcherie et équipement de navigation.

La publication d'ouvrages de documentation terminologique est un des principaux objectifs de la B.T.Q. Ces états présentent, sous la forme d'un lexique pour un domaine d'activité, les principaux termes que contiennent les fichiers de terminologie. Les domaines suivants ont fait l'objet de travaux: imprimerie-édition, brasserie-malterie, informatique, commerce, génie mécanique, outillage, emballage, étiquetage, industrie minière, textile, construction et travaux publics, électricité, industrie papetière.

b. Consultations linguistiques et terminologiques (principalement par téléphone)

D'avril 1978 à avril 1983, l'assistance linguistique ponctuelle s'est traduite par 274 533 consultations réparties comme suit:

1978-1979	48 518
1979-1980	54 685
1980-1981	62 015
1981-1982	57 320
1982-1983	51 995

De plus en plus, les usagers et usagères du Service des consultations représentent bien les groupes que l'Office veut desservir en priorité: 48% des consultations proviennent des entreprises et 33% des organismes de l'Administration.

La répartition des consultations est différente selon les régions: à Montréal ce sont les entreprises qui posent le plus grand nombre de questions (42% des demandes), alors que dans la région de Québec, ce sont les organismes de l'Administration, avec 50% des consultations.

Les questions dites d'ordre terminologique (terminologie, raisons sociales, néologie) représentent 56,1% des consultations, alors que les questions de grammaire et d'orthographe en représentent 28,2%. Le service vise à réduire les questions qui proviennent du personnel de secrétariat en lui offrant des séances de perfectionnement en français, ce qui devrait le rendre plus autonome.

Au cours de l'exercice, 40 séances sur les problèmes linguistiques que doit résoudre le personnel de secrétariat ont été organisées à l'intention de 600 participants et participantes à Québec et à Montréal.

Le Service des consultations, le plus achalandé de l'Office, répond à un besoin certain. Il assure une pénétration accrue de la francisation à l'échelle de tout le territoire québécois et il favorise l'utilisation d'une terminologie de qualité.

Sa performance actuelle semble fort satisfaisante si l'on tient compte du nombre de consultations annuelles et du nombre de terminologues, une quinzaine, rattachés à ce service, ce qui équivaut à environ 20 consultations par jour ouvrable, par personne. Ce taux ne pourrait être dépassé sans que la qualité de la réponse n'en soit affectée.

c. Réseau de diffusion de la Banque de terminologie du Québec

• Abonnés

Vingt-sept nouveaux abonnés se sont ajoutés au réseau existant de la B.T.Q. au cours de l'année. Le réseau de distribution comprenait donc, le 31 mars 1983, les entreprises et les organismes suivants:

• anciens abonnés

1. Hydro-Québec
2. Compagnie générale électrique du Canada ltée (C.G.E.)
3. Société d'électrolyse et de chimie Alcan ltée
4. Canadien Pacifique (C.P.)
5. Société d'énergie de la Baie James (S.E.B.J.)
6. Surveyer, Nenniger et Chênevert inc., (Le Groupe SNC)
7. Chromasco limitée
8. Ateliers d'ingénierie Dominion
9. Jean-Pierre Bélanger inc.
10. Banque Royale du Canada
11. Université du Québec à Montréal (U.Q.A.M.)
12. Lavalin inc.
13. Pratt & Whitney Aircraft du Canada
14. Mitel Corporation
15. Simons-Tecsult limitée
16. FRANTERM*

• nouveaux abonnés en 1982-1983

17. Shell Canada limitée
18. Ministère des Communications
19. Centre de toxicologie du Québec
20. Consolidated-Bathurst inc.
21. Canadair inc.
22. Office de la construction du Québec
23. Qit-fer et titane inc.
24. Canadien National (C.N.)
25. Université du Québec à Trois-Rivières (U.Q.T.R.)
26. La Mutuelle du Canada, compagnie d'assurance sur la vie
27. La Presse limitée
28. Camco inc.
29. Taschereau, Vincent
30. Ministère de la Justice
31. Université Laval
32. Université Laurentienne
33. Northern Télécom
34. Esprit Translation
35. Université du Québec à Chicoutimi
36. Université du Québec à Sainte-Foy
37. École polytechnique (Institut de génie biomédical)
38. Frenette, Boulanger et associés
39. Cégep de Victoriaville (École du meuble et du bois ouvré)
40. Gouvernement du Nouveau-Brunswick (ministère de l'Approvisionnement et des Services)
41. Groupe Sobéco inc.
42. Bibliothèques de l'Université Laval
43. Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ)

*FRANTERM: L'Association de terminologie (FRANTERM) a été reliée, par terminal, au réseau de la Banque de terminologie du Québec dans le cadre des accords de coopération entre le Québec et la France.

Note: Depuis le 31 mars 1983, 31 entreprises sont venues s'ajouter à la liste des abonnés pour porter le total à 74 au 30 septembre 1983.

Service de documentation pour les entreprises et les organismes

La B.T.Q. a répondu à 564 demandes de références documentaires françaises en provenance des entreprises et des organismes de l'Administration; 208 de ces demandes ont pu être satisfaites grâce à une bibliographie déjà constituée.

On a constaté une baisse de 17% de la demande de références documentaires par rapport à l'année dernière. À notre avis, cette baisse est attribuable à la diffusion des bibliographies types et à l'accent mis dans la publicité sur les recherches terminologiques de 10 termes et plus. Ce dernier type de recherche permet à la personne qui consulte d'avoir accès directement à l'information terminologique plutôt qu'à des références.

Au cours de l'année, 215 demandes de recherches terminologiques ont été traitées. Le taux de réponse a été de 86,5% et 33% des demandes portaient sur le domaine du génie mécanique. Cette constatation a entraîné la préparation d'un ouvrage terminologique sur le génie mécanique.

d. Besoins particuliers de l'Administration et du public

Au cours de l'exercice, les linguistes-conseils de l'Office ont traité 326 demandes d'assistance terminologique en provenance de 88 organismes de l'Administration.

Une aide a été apportée au Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) pour la révision du Répertoire des produits fabriqués au Québec. Six cent cinquante entrées du Répertoire ont été révisées et 45 entrées nouvelles ont été faites.

Les linguistes-conseils ont animé les travaux du Comité de terminologie du matériel médical et de l'équipement de laboratoire. Treize rencontres ont eu lieu et 400 dossiers de la B.T.Q. ont été révisés.

Ils ont aussi travaillé à la francisation du matériel de radiologie et d'inhalothérapie dans les hôpitaux et les cégeps. Une nomenclature d'environ 200 termes et 150 expressions a été établie ainsi que deux bibliographies d'environ 80 titres chacune.

Le projet de Dictionnaire de l'éducation a donné lieu à une dizaine de réunions de travail avec le comité de rédaction et cinq articles spécimens ont été rédigés.

Une assistance a été apportée à la CTCUM et à la CTCUQ pour la francisation et la révision de leurs inventaires de pièces. La CTCUM en compte 35 000 et la CTCUQ, 6 800.

Assistance linguistique à la rédaction législative

L'aide à la rédaction des lois constitue une contribution importante à la correction et à l'enrichissement de la langue à cause des répercussions de ces textes sur la langue des règlements, de l'Administration, des imprimés administratifs et sur la langue générale.

L'Office a subventionné l'élaboration d'un dictionnaire normalisé du droit privé québécois et a même contribué à sa rédaction. Il a participé aussi à la rédaction et à la révision de plusieurs projets de loi dont le projet de loi sur les valeurs mobilières, le projet de loi assurant l'application de la réforme du droit de la famille, les projets de loi portant réforme, au code civil du Québec, du droit des personnes, du droit des sûretés, du droit des successions et du droit des biens. Il a apporté enfin son soutien linguistique à la révision d'une déclaration de copropriété annotée, de même qu'à celle d'actes notariaux et d'actes de procédure civile.

Aide à la rédaction de manuels scolaires

L'Office et le ministère de l'Éducation ont mis au point un mécanisme de contrôle de la qualité linguistique de la documentation didactique.

L'Office évalue la qualité de la langue et de la terminologie de certains manuels scolaires soumis à l'approbation de la Direction du matériel didactique du ministère de l'Éducation. Des 128 manuels évalués d'avril 1982 à mars 1983, 69 ont été recommandés, 14 ont été recommandés avec des réserves (exigences d'errata) et 45 n'ont pas été recommandés. Les manuels recommandés sont utilisés dans l'enseignement primaire et secondaire.

L'action de l'Office dans ce domaine a donné des résultats puisque la proportion de manuels dont la qualité linguistique a été jugée acceptable est passée de 35% en 1980-1981 à 54% en 1982-1983 (de 55% à 65% si on inclut les manuels acceptés avec errata).

C'est dans le but d'assurer dès le départ la qualité linguistique des ouvrages d'enseignement publiés au Québec que l'Office a mis sur pied un régime d'agrément des responsables de la qualité du français employé par les maisons d'édition et les maisons de production de matériel didactique. Un deuxième examen d'agrément des réviseurs et réviseures a été tenu au cours de l'exercice et 33 personnes ont été agréées. Le nombre total de ces réviseurs et réviseures est donc maintenant de 71.

Par ailleurs, un comité de la documentation didactique formé de représentants de l'Office et du ministère de l'Éducation a mis sur pied un plan quinquennal, se terminant en 1984, dans le cadre duquel l'Office a apporté une aide directe aux responsables de la rédaction et de la révision de manuels utilisés dans l'enseignement collégial professionnel. Cette aide a consisté à évaluer la qualité linguistique et terminologique d'une trentaine d'ouvrages, à élaborer des guides de travail et à organiser des rencontres avec les responsables de la rédaction et de la révision.

Enfin, la Charte permet à l'Office d'évaluer l'utilisation du français dans les manuels en usage dans l'enseignement collégial et universitaire (article 114 f). Il a donc procédé à une enquête auprès de 5 833 enseignants et enseignantes à l'université. Il ressort de cette enquête que seulement 45% des ouvrages de référence utilisés par les étudiants et étudiantes sont en français. Les raisons invoquées: l'absence d'ouvrages en langue française et le coût excessif de ces ouvrages. C'est au troisième cycle de l'enseignement universitaire que l'utilisation des ouvrages de langue anglaise est le plus élevée, soit 66,6%.

2. Information du public, des entreprises et de l'Administration

a. À partir du siège de l'Office

La Direction des communications s'est efforcée de multiplier les services qu'elle offre aux diverses directions de l'Office en vue de les seconder dans leurs tâches respectives. Cette attitude s'est surtout traduite par une plus grande participation de la direction à diverses expositions et par la production de diverses publications terminologiques et bibliographiques.

L'augmentation du nombre des abonnés de la B.T.Q., par exemple, n'est sans doute pas étrangère à la présence plus systématique de la Banque aux diverses expositions retenues par la Direction des communications. En effet, près d'un million de Québécois et Québécoises ont visité ces expositions et bon nombre d'entre eux ont eu l'occasion de voir des démonstrations d'interrogation des fichiers de la Banque au moyen du terminal intégré au stand de l'Office. De plus, la satisfaction des abonnés de la Banque constitue un impact très positif pour la promotion du système.

Outre les expositions, les publications contribuent à renseigner la population sur les services de l'Office et à assurer la plus grande diffusion possible de ses travaux. Au 31 mars 1983, l'Office

comptait 104 titres en vente dans les librairies et les comptoirs de l'Éditeur officiel du Québec.

Des efforts importants ont été accomplis pour expliquer les examens de connaissance du français destinés aux membres des ordres professionnels. Par exemple, des journalistes ont été invités à passer cet examen afin de pouvoir en parler en connaissance de cause. Des brochures explicatives sur les nouveaux examens ont connu une large distribution.

Une attention spéciale a également été accordée à la présence de l'Office auprès des communautés culturelles qui représentent 12% de la population québécoise (34% de la population montréalaise).

Une nouvelle publication, le bulletin *Réseau B.T.Q.*, porte à quatre le nombre des périodiques de l'Office. Elle tient les abonnés au courant des activités de stockage et d'épuration des fichiers ainsi que du développement du réseau B.T.Q. Elle contient également de l'information sur divers sujets tels que l'interrogation des fichiers.

Enfin, la Direction des communications a continué de rédiger une chronique linguistique et de faire paraître des articles de fond dans certaines revues spécialisées telles que *Regards*, organe des courtiers d'assurance du Québec, le *Bulletin des comptables agréés du Québec* et la revue *Assurances*.

Titre	Tirage
Dépliants pour les bureaux régionaux	
Côte-Nord	2 000
Estrie	2 000
Laurentides-Lanaudière	2 000
Saguenay-Lac-Saint-Jean	2 000
Périodiques	
La francisation en marche	256 500
Le trait d'union	7 000
Terminogramme*	24 000
4 encarts d'avis terminologiques	24 000
Imprimés administratifs	
42 différents formulaires	303 500
Impressions en régie	
Actes du 3e colloque O.L.F. – S.T.Q.	1 000
Les attitudes face à l'utilisation de l'anglais et du français	1 000
Réactions des touristes face à la francisation de l'affichage	1 000
La syntaxe comparée du français standard et populaire	
— Tome I	875
— Tome II	875
Pressions et impressions sur le sacre au Québec	1 000
Impact of the Charter of French Language	500
Impact économique de la Charte de la langue française	1 000
Évaluation de la pénétration de la langue anglaise dans l'entreprise française	1 000
Le processus de francisation dans une entreprise montréalaise	1 000
L'acquisition simultanée du français et de l'anglais chez des petits enfants de Montréal	1 600
Travaux québécois de linguistique	1 000
Guide des cours de français donnés au Québec	
— version espagnole	3 000
— version grecque	3 000
La place de chacun	500
Dossier « loisirs »	550
Plan d'action de l'O.L.F. 1982-1983	650
Dénomination des organismes de l'Administration	3 000
La langue des manuels utilisés dans l'enseignement universitaire	200

*Publication réalisée en coédition avec le ministère des Communications.

Animation auprès des communautés culturelles

- Présence de la Direction des communications à une vingtaine de manifestations des communautés culturelles: fêtes nationales, colloques, etc.
- Démarches auprès de la presse ethnique
- Organisation de deux conférences sur le thème Hébraïsation – Francisation, devant les membres du Congrès juif canadien

Information externe

- Francisation en marche: 8 numéros à 28 500 exemplaires
- Bulletin Réseau B.T.Q.: 2 numéros à 100 exemplaires
- Lancement: États terminologiques de la construction
- Expositions, colloques, conférences
- Expo-Québec
- Fédération internationale des associations des bibliothécaires et des bibliothèques
- Salon du livre de Montréal
- Conférence canadienne sur les communications et l'énergie
- Association des conseils en francisation du Québec
- Association des traducteurs de l'Ontario
- Langue et Société
- Professionnels en ressources humaines du Québec
- Expolangues à Paris
- Salon du livre de l'Outaouais
- Salon national de l'habitation

b. Promotion du français sur le territoire québécois

Le programme d'information sur la Charte de la langue française et le programme d'assistance linguistique de l'Office ont eu leur prolongement dans les régions. Le réseau des bureaux régionaux a répondu à plus de 23 000 consultations linguistiques et à 5 851 demandes de renseignements en 1982-1983, assurant ainsi une présence directe de l'Office sur le territoire du Québec.

De plus, les bureaux des différentes régions ont suscité la réalisation de divers projets reliés aux objectifs de la Charte de la langue française en coopération avec des organismes locaux.

C'est ainsi qu'il y a eu diffusion de chroniques linguistiques radiophoniques dans vingt stations de huit régions ou sous-régions. En tout, 4 519 minutes de chroniques pour un auditoire évalué à 600 000 personnes. De plus, 101 ateliers sur l'ouvrage *Le français au bureau* ont été organisés par les bureaux régionaux à l'intention du personnel de secrétariat et de formateurs et formatrices en techniques de secrétariat. Quelque 1 925 personnes ont participé à ces ateliers au cours de l'exercice 1982-1983.

L'action des bureaux régionaux de l'Office se caractérise par la promotion de projets « faire-faire ». Il s'agit en fait de susciter dans la population régionale l'initiative de travaux d'enrichissement de la langue et d'activités pour stimuler la fierté de parler français. C'est ainsi que plusieurs réalisations ont été faites dans l'ensemble des régions avec des élèves du secteur professionnel de l'enseignement secondaire et collégial, les commerçants et la Société Saint-Jean-Baptiste de la région de Trois-Rivières, des quincailliers et les caisses populaires de l'Estrie, les cercles de presse du Saguenay – Lac-Saint-Jean, de l'Estrie et de la Côte-Nord.

D'autres projets ont nécessité une participation active de constituantes de l'Université du Québec (Chicoutimi et Trois-Rivières). L'Université du Québec à Trois-Rivières, par exemple, a travaillé en étroite collaboration avec les sociétés papetières du Québec pour former un comité interentreprises. Avec la participation active du bureau de l'Office à Trois-Rivières, ce comité a réalisé *Le vocabulaire du matériel papetier*, publié en mai 1983 après avoir reçu l'approbation de l'École française de papeterie de Grenoble, de l'Institut pour la recherche et la formation dans l'industrie des pâtes et papiers de Paris et de l'Association canadienne des producteurs de pâtes et papiers.

Une autre activité digne de mention fut la publication d'une plaquette intitulée NOTA BENE, publiée en mai 1983. Cette plaquette est le résultat d'un travail d'équipe des linguistes des bureaux régionaux de l'Office avec les cercles de presse de quatre régions administratives. Elle contient les principaux termes et expressions utilisés par les journalistes de la presse écrite et électronique.

Les autres activités des bureaux régionaux de l'Office ont principalement pour but de mieux faire connaître les services que l'Office est en mesure de rendre à la population, aux entreprises, aux commerces et aux services administratifs régionaux. Pour ce faire, ils utilisent les techniques habituelles de promotion, affiches et dépliants, entrevues à la radio ou à la télévision, stands d'information à l'occasion de foires régionales ou dans des centres commerciaux.

C. Rôles découlant d'articles divers de la Charte de la langue française

1. Ordres professionnels

Élaboration de nouveaux examens

Depuis septembre 1982, l'Office fait passer de nouveaux examens aux membres des ordres professionnels, notamment aux infirmières et infirmiers et aux infirmières et infirmiers auxiliaires. Au cours de l'exercice, 39 nouvelles versions de 17 examens différents ont été rédigées et approuvées par l'Office. Les ordres professionnels ont eu le loisir de prendre connaissance des nouveaux examens pour leurs futurs membres.

L'Office a assuré la diffusion d'un dépliant sur ces nouveaux examens et les examinateurs et examinatrices ont suivi un cours de formation en techniques d'entrevue adapté aux besoins de leur tâche.

Enfin, on a expérimenté une nouvelle grille d'évaluation de l'expression orale et les résultats ont été soumis à l'analyse de spécialistes.

Examens de connaissance du français

L'article 35 de la Charte confie à l'Office la tâche d'évaluer la connaissance du français des candidats et candidates aux ordres professionnels et de ceux et celles qui espèrent le devenir et qui n'ont pas terminé trois années d'études en français à compter du secondaire pour l'obtention d'un permis d'exercice.

Le taux de réussite à ces examens est assez élevé puisque, si l'on exclut les infirmières et infirmiers et les infirmières et infirmiers auxiliaires, 81% des candidats ont réussi au premier essai, 86% au troisième essai et 90% aux essais subséquents.

Le taux de réussite des infirmières et infirmiers, et particulièrement celui des infirmières et infirmiers auxiliaires, a été depuis le début inférieur à la moyenne des autres ordres.

Le taux de réussite des infirmières et infirmiers a été de 52% au premier essai, de 72,5% après trois

essais et de 80,9% aux essais subséquents. Les infirmières et infirmiers auxiliaires ont un taux de réussite bien inférieur, avec 37,4% au premier essai, 47,7% après trois essais et seulement 54,4% aux essais subséquents.

Au cours de l'exercice, l'Office a fait passer 1 492 examens à des candidats et candidates aux ordres professionnels.

Application de l'article 20 de la Charte de la langue française

Pour être nommé, muté ou promu à une fonction dans l'Administration, il faut avoir du français une connaissance appropriée à cette fonction. Les organismes de l'Administration doivent eux-mêmes vérifier cette connaissance du français.

En 1982-1983, à la demande de certains organismes, l'Office a fait passer des examens à 69 candidats et candidates. De plus, il a analysé et approuvé les modes d'examens de connaissance du français établis par 15 organismes.

2. Décisions rendues en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française

L'article 46 de la loi interdit à un employeur d'exiger, pour l'accès à un emploi ou à un poste, la connaissance d'une autre langue que le français, à moins que l'accomplissement de la tâche n'exige des compétences linguistiques particulières. Il incombe alors à l'employeur d'en faire la preuve, à la satisfaction de la personne ou de l'association intéressée. Celles-ci peuvent toutefois, si elles ne sont pas convaincues par les arguments de l'employeur, porter l'affaire devant l'Office de la langue française, qui est investi de l'autorité nécessaire pour trancher le litige.

Depuis l'adoption de la Charte, en avril 1977, l'Office a reçu 55 demandes d'intervention en vertu de l'article 46.

L'Office a tenu des auditions dans 31 cas et a rendu des décisions sur le fond dans 24 d'entre eux.

Dans dix cas, il a jugé que la connaissance d'une autre langue que le français était nécessaire à l'accomplissement de la tâche et dans quatorze cas il a jugé qu'elle n'était pas nécessaire.

Au cours de l'exercice, sept nouveaux dossiers se sont ajoutés aux sept dossiers en suspens et l'Office a rendu neuf décisions.

Ces décisions sont reproduites dans un recueil publié par l'Office et distribué sur demande.

Nous ne donnons ici que le résumé des faits et des décisions rendues au cours de l'année:

Dossier 46-041
Mme Alice Desabrais
représentée par le
Syndicat des employés de bureau
de la Commission de transport
de la communauté urbaine de Montréal
c.
Commission de transport
de la communauté urbaine de Montréal

La connaissance de la langue anglaise est exigée pour accéder au poste de sténographe, grade 2, à la Division études courantes du Service de la planification.

La ou le sténographe exécute diverses tâches de bureau dont celle de dactylographier la correspondance. Environ 30% de cette correspondance est en langue anglaise et est dactylographiée à partir de lettres types ou de manuscrits. Lorsque les autres employés sont surchargés, elle ou il répond au téléphone et achemine les appels. Aucune connaissance formelle de l'anglais n'est nécessaire pour exécuter ces tâches et, en somme, elle ou il travaille en français.

Décision: l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français, en l'occurrence la langue anglaise, n'est pas justifiée pour le poste de sténographe, grade 2, à la Division études courantes du Service de la planification de la Commission de transport de la communauté urbaine de Montréal.

Dossier 46-042
Le Syndicat des employés de
bureau de la CTCUM pour
M. Serge Fournier
c.
la Commission de transport de la
Communauté urbaine de Montréal

La connaissance de la langue anglaise est exigée pour accéder au poste d'enquêteur au Service des réclamations. La répartition des dossiers entre les enquêteurs est faite selon leur lieu de résidence. Moins de 10% des dossiers exigent que l'enquêteur ait recours à une langue autre que le français. Ce n'est presque jamais le cas lorsque la lettre de réclamation est en français. Il y a possibilité de trier les dossiers de façon qu'un enquêteur unilingue francophone puisse accomplir sa tâche sans difficulté.

Décision: l'exigence de connaissance d'une autre langue que le français, en l'occurrence la langue anglaise, n'est pas justifiée pour le poste d'enquêteur au Service des réclamations de la CTCUM pour lequel M. Serge Fournier a posé sa candidature.

Dossier 46-044
Mme Danielle Robinson
représentée par le
Syndicat des employés de bureau
de la Commission de transport
de la communauté urbaine de Montréal
c.
Commission de transport
de la communauté urbaine de Montréal

La connaissance de la langue anglaise est exigée pour accéder au poste de sténographe, grade 2, à la Division recherches du Service de la planification.

La ou le sténographe exécute diverses tâches de bureau mais son travail consiste surtout à dactylographier des rapports manuscrits dont la quasi-totalité est en français. Elle ou il ne répond pas au téléphone, et les quelques lettres adressées à des correspondants anglophones lui sont remises à l'état de brouillon prêt à être dactylographié. Aucune connaissance formelle de l'anglais n'est nécessaire pour exécuter ces tâches et, en somme, elle ou il travaille en français.

Décision: l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français, en l'occurrence la langue anglaise, n'est pas justifiée pour le poste de sténographe, grade 2, à la Division recherches du Service de planification de la Commission de transport de la communauté urbaine de Montréal.

Dossier 46-045
Mme Lucie Fafard
c.
La Ville de Montréal

La plainte a été portée devant la Commission de surveillance de la langue française. La Ville de Montréal a refusé à la requérante l'accès à un poste de préposée au stationnement parce qu'elle n'avait pas une « connaissance moyenne de l'anglais ». Selon l'employeur, la sécurité du personnel exige qu'il puisse communiquer avec tous les citoyens et citoyennes. L'Office estime que, au sens de l'article 46, la communication verbale, quoique utile, n'est pas essentielle à l'exercice de la fonction en question.

Décision: l'employeur n'est pas justifié d'exiger la connaissance de l'anglais.

Dossier 46-046
Mme Rose-Yvonne Lavoie et
le Syndicat des travailleurs(euses)
unis de Pinel
c.
l'Institut Philippe-Pinel
de Montréal

La connaissance de la langue anglaise est exigée pour accéder au poste de commis principal au centre de consultation externe en psychiatrie légale.

Le centre est accessible au grand public. La majeure partie de la clientèle y est dirigée par les grands centres hospitaliers et d'autres organismes gouvernementaux. La clientèle, surtout montréalaise, est composée en partie d'unilingues anglophones et d'allophones qui ne parlent ni ne comprennent le français. Il y a un seul poste de commis principal à ce centre. Le centre est éloigné des installations principales de l'employeur. Le commis ou la commise en question est la charnière essentielle entre le client et le personnel soignant. Le commis ou la commise en question doit communiquer efficacement avec la clientèle.

Décision: l'exigence de la connaissance d'une langue autre que le français, en l'occurrence la langue anglaise, est justifiée pour le poste de commis principal au centre de consultation externe en psychiatrie légale de l'Institut Philippe-Pinel de Montréal, poste auquel Mme Rose-Yvonne Lavoie a posé sa candidature.

Dossier 46-048
Mme Jeannine Pinsonneault
c.
Monk Econ-O-Mart

Pour un emploi de vendeuse, l'employeur affirme que son exigence de connaissance de la langue italienne n'était qu'un prétexte pour refuser l'emploi à la plaignante qui ne correspond pas au type de personne recherché, et qu'en fait il n'exige, pour cet emploi, la connaissance d'aucune autre langue que le français.

Décision: l'Office prend acte de l'admission de l'employeur qui déclare que l'accomplissement des tâches de vendeuse ne nécessite pas la connaissance de l'italien.

Dossier 46-049
Mme Lucie Plante-Proulx
c.
la Fédération des comités de
parents de la province de Québec

L'employeur admet avoir vérifié la connaissance de l'anglais au moment de l'entrevue. Il nie que cela constituait une exigence linguistique contraire à

la loi. Selon l'Office, le fait de vérifier les aptitudes linguistiques laisse présumer qu'il s'agit d'un critère de sélection. L'Office n'a pas de décision à rendre puisque l'employeur ne soutient pas que les fonctions d'agent de la Fédération nécessitent la connaissance de l'anglais.

Décision: l'Office prend acte des déclarations de l'employeur.

Dossier 46-050
Mme Johanne Froment
c.
l'Office de la construction
du Québec

La connaissance de la langue anglaise est exigée pour accéder au poste de téléphoniste-standardiste. La clientèle est celle du secteur de la construction, tant du côté employeurs que du côté travailleurs. On reçoit un nombre important d'appels provenant de Montréal et de partout au Québec. Une minorité de la clientèle est encore incapable de s'exprimer en français. Le personnel est restreint à deux téléphonistes-standardistes. Aucune répartition des appels selon la langue de l'interlocuteur ou interlocutrice n'est possible. Les échanges verbaux avec les interlocuteurs ou interlocutrices sont fréquents. L'Office n'a pas à se prononcer sur le degré de connaissance de l'anglais de la requérante.

Décision: l'exigence de connaissance de la langue anglaise est justifiée pour le poste de téléphoniste-standardiste à l'Office de la construction du Québec, poste auquel Mme Johanne Froment a posé sa candidature.

Dossier 46-051
Mme Lorraine Goulet
c.
le Centre de services sociaux de
l'Outaouais

La connaissance de l'anglais est exigée pour l'accès au poste de technicien en assistance sociale. Le travail de technicien ou technicienne auprès d'enfants en difficulté exige une aptitude particulière pour la communication verbale. La suppression de toute exigence linguistique dans ce cas précis supposerait une nouvelle répartition du travail par équipes. Vu la nature des relations à établir avec les bénéficiaires, l'Office est d'avis que les exigences linguistiques ne sont pas déraisonnables.

Décision: la connaissance de l'anglais est nécessaire pour accéder à ce poste.

3. Normalisation

La Commission de terminologie de l'Office a pour rôle de soumettre à ce dernier les avis de normalisation ou de recommandation et les énoncés de politiques qui décrivent les choix linguistiques de l'Office. Elle joue aussi le rôle d'une commission centrale auprès des commissions ministérielles des affaires sociales, de l'éducation, des transports et de la toponymie.

Depuis sa création, la Commission de terminologie a normalisé 374 termes ou usages et recommandé 398 termes ou usages. Les termes normalisés se retrouvent surtout dans les domaines de l'alimentation, des affaires sociales, des transports, de l'éducation et de la géographie.

La normalisation de termes et expressions est intimement liée à la question de l'amélioration de la qualité de la langue dans l'Administration à tous les niveaux et dans l'affichage public.

Au cours de l'exercice, la Commission de terminologie a tenu dix séances et a étudié une centaine de dossiers. Elle a produit 256 projets d'avis qui ont été soumis à l'approbation des membres de l'Office, puis publiés à la Gazette officielle.

La Commission a terminé ses travaux sur les régionalismes et a poursuivi ses travaux en vue de l'adoption d'un énoncé de politiques sur les critères de normalisation et sur la qualité du français.

Coordination des commissions ministérielles

L'Office a suivi les travaux des commissions ministérielles de terminologie de l'éducation, de la géographie et des affaires sociales.

La commission de terminologie de l'éducation a tenu trois réunions et étudié 109 dossiers; la commission de terminologie géographique a tenu 10 réunions et étudié 105 dossiers, enfin la commission de terminologie des affaires sociales a tenu trois réunions et étudié 25 dossiers.

Des études de faisabilité ont été faites pour déterminer s'il y avait lieu de créer des commissions dans les domaines du transport et de l'environnement.

D. Travaux terminologiques de soutien

1. Néologie et révision linguistique

En 1982-1983, le secteur de la néologie, qui a pour objectif de mettre à la disposition du public québécois le vocabulaire nouveau dans les domaines de pointe, a inauguré une nouvelle collaboration avec le Secrétariat d'État (Ottawa); le réseau international de néologie scientifique et technique, créé et animé par l'Office, comporte maintenant un module français, un module québécois et un module canadien.

Au cours de l'exercice, quatre cahiers de la collection Néologie en marche ont été publiés. Les travaux ont porté sur les domaines suivants: épuration des eaux, fibres optiques, énergie, mécanisation forestière, électronique, pluies acides et énergies renouvelables.

En 1982-1983, le Service des travaux terminologiques a assuré la préparation et la révision de quatorze manuscrits d'ouvrages à caractère terminologique.

2. Production de répertoires terminologiques

Quatre groupes de travail ont procédé, au cours de l'exercice, à l'épuration des fichiers de terminologie de la Banque de terminologie du Québec. Un premier groupe travaillait dans les domaines de la construction et de l'électricité, un autre dans les domaines de l'industrie minière et du textile, un troisième en informatique et un quatrième en commerce, génie mécanique, imprimerie-édition, brasserie-malterie et industrie papetière.

Le nombre total des fiches de terminologie qui ont été épurées est de 180 899. L'épuration du domaine de l'industrie minière est terminée et il ne reste que 4 000 fiches à épurer dans celui du textile. Quant au domaine du commerce, l'état d'avancement des travaux était de 40% à la fin de l'exercice.

On a aussi vérifié et corrigé 65 888 sorties d'ordinateur faites à partir de fiches de terminologie épurées.

On a élaboré ou révisé et mis à jour 19 arbres de domaines d'emploi: brasserie, textile, génie mécanique, industrie de la chaussure, commerce, finance, travail des métaux, marine, pêche, énergie, construction, manutention, emballage et conditionnement, électricité, électronique, éclairage, gestion, tabac et entreprise.

3. Constitution et mise à jour des bases de données terminologiques

Au cours de l'exercice, la recherche et l'évaluation de 65 882 fiches de terminologie ont donné lieu à la préparation et au stockage de 38 049 nouvelles fiches. 31 188 sorties d'ordinateur faites à partir de ces fiches ont été vérifiées et corrigées. Ces activités avaient pour but de faire augmenter de 20% le taux de réponse dans des secteurs lacunaires prioritaires et dans un certain nombre d'autres domaines prioritaires.

De plus, 53 000 fiches de terminologie ont été indexées; 47 domaines d'emploi ont été élaborés; 74 ouvrages terminologiques ont été analysés en vue du classement des terminologies, et l'on a terminé la rédaction d'un guide du thésaurus. Enfin, on a préparé un guide de traitement de documents à stocker.

Afin d'alimenter et de mettre à jour les fichiers documentaires de la B.T.Q. (inventaire, source, ORBE) pour la diffusion de l'information terminologique sous forme de références, on a procédé à la recherche et au stockage en mémoire d'ordinateur de 4 089 fiches d'ouvrages terminologiques et paraterminologiques. On a aussi corrigé, en plus d'en vérifier la qualité, 10 144 fiches déjà enregistrées.

La Banque a aussi participé à la préparation de 13 bibliographies sectorielles, elle a microfiché 5 724 catalogues et, pour répondre aux demandes de ses usagers et usagères, elle a procédé à l'inventaire de 600 catalogues d'entreprises et à l'acquisition de 437 catalogues.

4. Acquisition et traitement de la collection des bibliothèques

Pour satisfaire les besoins documentaires du personnel de l'Office ainsi que ceux des entreprises et les organismes qui exécutent un programme de francisation, l'Office a fait l'acquisition de 1 795 titres au cours de l'année et a pris 550 abonnements; de plus, l'Office est abonné à trois banques documentaires – (QUESTEL, ORBIT et DIALOG).

E. Recherche et évaluation

1. La politique de subventions et les recherches

Les objectifs de la politique sont principalement de compléter l'action de l'Office dans ses divers champs d'intervention, mais surtout en matière d'assistance linguistique et terminologique. Le programme de subventions est devenu un outil permettant d'infléchir l'orientation des recherches québécoises en matière linguistique et terminologique dans le sens des grandes visées de la Charte. Malgré un budget restreint d'environ 300 000 $ par année, le programme aura contribué:

— à aider les chercheuses et chercheurs québécois dans leurs travaux de terminologie; et
— à faire le point sur les principaux problèmes que provoque le changement socio-linguistique.

Cinquante-neuf études ont été subventionnées depuis 1977. Le nombre d'études orientées vers les travaux de terminologie a graduellement augmenté pour représenter 85,1% du budget du programme de subventions en 1982.

De plus, le Secrétariat d'État du gouvernement canadien a versé une subvention de 95 000 $ à l'Office pour que ce dernier la verse au Centre de droit comparé de l'Université McGill.

2. Subventions accordées en 1982-1983

Bénéficiaire	Titre	Somme
Université Laval	Colloque international de terminologie	5 000 $
Raymond-Philippe Roy	Impact de la planification linguistique sur les communications de travail des cadres bilingues oeuvrant dans une entreprise de télécommunication à Montréal: une étude de cas.	9 500 $
Claude Paradis	Étude de la variation linguistique et du changement linguistique en cours dans le système vocalique du français parlé dans la région du Saguenay.	9 700 $
Université Mc Gill	Lexique juridique de droit civil français et anglais et dictionnaire de droit civil en langue française	68 131 $
Université de Montréal	Étude de l'efficacité comparée, pour la recherche documentaire, d'un thésaurus traditionnel et d'un thésaurus post-indexation.	14 642 $
Université de Montréal	Vocabulaire de la chimie industrielle.	26 250 $
UQAM	La francisation des entreprises et la participation des travailleurs et de leurs syndicats.	5 785 $
Carl Forget	Lexique anglais-français de la bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et gemmologie.	10 460 $
Cégep de Victoriaville	Vocabulaire des techniques du meuble et du bois ouvré.	15 089 $
UQAM	Dictionnaire et lexique anglais-français en éducation.	19 928 $
Paiements versés durant l'exercice 1982-1983 pour des subventions accordées durant l'exercice 1981-1982 et retenues à cause d'un gel des crédits		
UQAM	Dictionnaire et lexique anglais-français en éducation.	21 900 $
Université de Montréal	Recherche fondamentale et appliquée sur l'acquisition du français par les immigrants au Québec.	33 790 $
UQAM	Étude sur le changement linguistique: les aspects externes et internes.	20 640 $
Cégep de Victoriaville	Vocabulaire des techniques du meuble et du bois ouvré.	22 095 $
CILF	Subvention annuelle versée au Conseil international de la langue française	50 000 $
	Total:	**333 000 $**

F. Coopération internationale

La coopération internationale, et en particulier celle qui se fait avec la France, constitue un programme complémentaire aux activités de francisation et d'assistance linguistique et terminologique.

Depuis l'adoption de la Charte, la coopération internationale a essentiellement trois objectifs.

Il faut, en premier lieu, sensibiliser les entreprises et l'Administration à la possibilité de la francisation en les mettant en communication avec des personnes-ressources de France et d'ailleurs – spécialistes de toutes sortes – susceptibles de les aider à franciser leurs milieux de travail. C'est ainsi que de 1976 à 1980, dans le cadre des ententes BOURASSA-CHIRAC, l'Office a délégué en France quelque 600 industriels de tous les secteurs économiques et qu'il a reçu au Québec plus d'une centaine de spécialistes.

Un second objectif de la coopération est l'alimentation et la mise à jour du réseau d'assistance linguistique et terminologique. Un aspect important de cet objectif est constitué par les travaux du réseau de néologie dont une quarantaine ont été publiés depuis cinq ans.

La France est, bien entendu, le principal bassin d'alimentation et de mise à jour, mais il faut également inclure la Belgique et la Suisse.

Les besoins de l'Office, soit en documentation, soit en terminologie proprement dite, sont systématiquement comblés par le moyen de la coopération avec ces pays, coopération qui donne lieu à des visites de spécialistes lorsque c'est nécessaire et à de nombreux échanges à distance sur une base régulière.

Un troisième aspect de la coopération, enfin, porte directement sur les travaux spécialisés faits à l'Office en matière de normalisation, d'aménagement linguistique et terminologique, et d'implantation et de mise en oeuvre de la francisation. Au cours des cinq dernières années, ces travaux ont donné lieu à des rencontres et à des échanges divers entre spécialistes de l'Office et spécialistes étrangers dans le but de comparer les stratégies et les méthodes de travail. Même si ces activités représentent une portion minime dans l'ensemble des activités de coopération de l'Office, elles n'en contribuent pas moins à soutenir la qualité des travaux de ses spécialistes et à conserver à l'Office le prestige qu'il a d'ores et déjà acquis sur le plan international.

La coopération internationale
Missions en 1982-1983

Nature de la mission	N. de personnes	Durée	Endroit
Administration linguistique			
1) Préparation de la Commission permanente France – Québec	2 personnes	1 semaine	France
2) Les législations linguistiques des pays francophones	4 personnes	1 semaine	France
Francisation			
1) Sessions de perfectionnement			
Accueil du responsable du programme auprès du conseil national du patronat	1 personne	1 semaine	Québec
2) Sessions de perfectionnement technologique	3 personnes	2 semaines	France
3) Missions ponctuelles			
— Ventilation	1 personne	2 semaines	France
— Pâtes et papiers	5 personnes	2 semaines	France
Terminologie			
1) Mécanique des fluides	1 personne	2 semaines	France
2) Féminisation des titres de profession	1 personne	2 semaines	France
3) Les régionalismes	1 personne	2 semaines	France
4) Recherche et acquisition de terminologie	1 personne	3 semaines	France
Commission de toponymie			
1) V[e] conférence des Nations-Unies sur la normalisation des noms géographiques	1 personne	4 semaines	Suisse
2) Toponymie française en Amérique du Nord	1 personne	2 semaines	États-Unis
3) Problèmes odonymiques en milieu urbain	1 personne	2 semaines	France
4) Normalisation en matière de toponymie	1 personne	1 semaine	France
Accueil à l'O.L.F.			
1) Mission sur la faisabilité d'une banque de données orthographiques	1 personne	1 semaine	Québec
2) Rencontre des responsables de la B.T.Q. et du C.I.L.F.	1 personne	1 semaine	Québec
3) Séjour de spécialistes de Franterm à la B.T.Q.	4 personnes	2 semaines	Québec

Annexe A

Liste des entreprises employant cent personnes et plus qui, le 31 mars 1983, n'avaient pas formé leur comité de francisation

* Canadien Pacifique Limitée
* Lignes aériennes Canadien Pacifique Limitée
* CP Navigation
* Delta Air Lines Inc.
* Eastern Air Lines Inc.
* K.L.M. Royal Dutch Airlines
* La Banque Royale du Canada

Liste des entreprises employant cent personnes et plus qui, le 31 mars 1983, n'avaient pas obtenu leur certificat provisoire de francisation

* Banque de Montréal
** Banque Nationale du Canada
* Lignes aériennes Canadien Pacifique Limitée
* CP Navigation
* Canadien Pacifique Limitée
* Delta Air Lines Inc.
* Eastern Air Lines Inc.
* K.L.M. Royal Dutch Airlines
* La Banque Royale du Canada

Liste des entreprises des catégories A, B et C employant cent personnes et plus dont le programme de francisation n'avait pas été approuvé au 31 mars 1983

* Banque de Montréal
** Banque Nationale du Canada
* Lignes aériennes Canadien Pacifique Limitée
* CP Navigation
* Canadien Pacifique Limitée
*** Corporation de construction National Ltée
* Delta Air Lines Inc.
* Eastern Air Lines Inc.
* K.L.M. Royal Dutch Airlines
* La Banque Royale du Canada
*** Union Carbide du Canada Limitée

---

* Cas spéciaux : entreprises qui allèguent qu'elles ne sont pas assujetties à l'article 141. Ces entreprises affirment qu'elles procèdent à une francisation volontaire de leurs activités au Québec.

** Cette entreprise a maintenant son certificat permanent de francisation.

*** Le programme de francisation de cette entreprise est maintenant approuvé.

Annexe B

Bureaux de l'Office de la langue française

Montréal (siège)
Tour de la Bourse
800, place Victoria, 16e étage
Montréal (Québec)
H4Z IG8 — Tél. (514) 873-6565

Montérégie
201, place Charles-Lemoyne,
6e étage
Longueuil (Québec)
J4K 2T5 — Tél. (514) 670-6780 et
670-0890

Bas-Saint-Laurent — Gaspésie
Centre administratif
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4 — Tél. (418) 722-3508

Saguenay — Lac-Saint-Jean
Édifice Marguerite-Belley
3950, boulevard Harvey
Jonquière (Québec)
G7X 8L6 — Tél. (418) 547-6608

Québec
700, boulevard Saint-Cyrille Est
Québec
G1R 5G7 — Tél. (418) 643-1908

Trois-Rivières
100, rue Laviolette, 3e étage
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9 — Tél. (819) 376-4433

Estrie
195, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A7 — Tél. (819) 569-9707

Outaouais
Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage
Hull (Québec)
J8X 4E2 — Tél. (819) 770-7713

Abitibi — Témiscamingue
Pavillon Laramée
1, 9e Rue, 4e étage
Noranda (Québec)
J9X 2B1 — Tél. (819) 762-6571

Côte-Nord
Centre commercial Laflèche
625, boulevard Laflèche, bureau 300
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5 — Tél. (418) 589-7842

Laurentides — Lanaudière
85, rue de Martigny Ouest, 4e étage
Saint-Jérôme (Québec)
J7Y 3R8 — Tél. (514) 432-1393